Core Humanitarian Standard

المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة

إصدار 2024

CHS

بيان حقوق الطبع والنشر

الطبعة الثانية

المحتويات

مقدمة

يحدد المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة تسعة التزامات؛ لضمان دعم المنظمات للأشخاص والمجتمعات المتضررة من الأزمات والضعف على نحو يحترم حقوقهم وكرامتهم، ويعزّز دورهم الأساسي في إيجاد حلولٍ للأزمات التي يواجهونها.

يحظى المعيار الإنساني الأساسي بتقدير عالمي، لأنه معيار قابل للقياس. كما أنه يعزّز العلاقات العادلة والتعاونية بين الأشخاص والمجتمعات، ومن يعملون على دعمهم، ويهدف إلى معالجة اختلال توازن القوى. إنه معيارٌ قابل للتطبيق، ومناسبٌ لجميع من يعملون بشكل فردي أو جماعي؛ لدعم الأشخاص والمجتمعات، ويمكن استخدامه كإطار عمل لتحقيق ما يلي:

- تمكين الأشخاص والمجتمعات من مساءلة من يقدمون لهم الدعم.
- تحسين جودة عمل المنظمات ومساءلتها.
- تقييم أداء المؤسسات والتحقق منه، وتوضيح رحلة تعلُّمها في إطار سعيها لتحقيق التزامات المعيار الإنساني الأساسي.
- تعزيز الجهود الجماعية؛ لضمان تحقيق الجودة والمساءلة.

تأسّس المعيار الإنساني الأساسي استنادًا إلى المبادئ الإنسانية المتفق عليها دوليًا، وإلى عدم التحيُّز، والاستقلال، والحياد. كما أنه يستند إلى ميثاق اسفير الإنساني، الذي يوضح حق الأشخاص في الحياة بكرامة، وحقهم في تلقي الدعم والمساعدة وحقهم في الحماية والأمن؛ وبالتالي، تُشجع المنظمات العاملة في حالات الأزمات الإنسانية على استخدام المعيار الإنساني الأساسي جنبًا إلى جنب مع المعايير الدنيا لاسفير، والمعايير الأخرى التي تُشكّل جزءًا من شراكة المعايير الإنسانية.

يقرُّ المعيار الإنساني الأساسي بالمسؤولية الأساسية للدول والسلطات الأخرى ذات الصلة عن حماية المتضررين من الأزمات ودعمهم. توضح الالتزامات التسعة ما يمكن أن يتوقعه الأشخاص والمجتمعات المحلية في حالات الأزمات والضعف من أولئك الذين يدعمونهم. وينبغي الإشارة إلى أن الالتزامات تُكمّل بعضها بعضًا، وكلها عناصر أساسية في المعيار الإنساني الأساسي. ويرافق كل التزام مجموعة من المتطلبات التي توضح الأمور التي يتعين القيام بها، عند دعم الأشخاص والمجتمعات؛ لتحقيق هذا الالتزام.

تطبيق المعيار الإنساني الأساسي

للوفاء بنجاح بالالتزامات التسعة للمعيار الإنساني الأساسي والمتطلبات المصاحبة لها؛ يجب أن يكون لدى المنظمات البيئة التمكينية اللازمة لدعم تطبيقها على نحو منهجي. وهذا يعني أن تطبق وتُظهر، على كافة المستويات والوظائف، ثقافة الجودة والمساءلة في القيم التنظيمية، ونُهج العمل، وأساليب العمل الداخلية، والتفاعلات مع الأطراف المعنية. وستختلف نُهج وطرق العمل هذه اعتمادًا على مهمة المنظمة وقيمها، والسياق الذي تعمل فيه، وطبيعة أنشطتها وعلاقاتها مع الأطراف المعنية، بما في ذلك الأشخاص والمجتمعات.

الالتزامات التسعة

الأشخاص والمجتمعات في حالات الأزمات والضعف:

1 يستطيعون ممارسة حقوقهم والمشاركة في الإجراءات والقرارات التي تؤثّر عليهم.

2 يحصلون على دعم فعّال في الوقت المناسب وفقًا لاحتياجاتهم وأولوياتهم المحددة.

3 يصبحون أفضل استعدادًا وأكثر قدرة على الصمود في مواجهة الأزمات المحتملة.

4 يتلقون دعمًا لا يسبب ضررًا لهم أو لبيئتهم.

5 يستطيعون الإبلاغ عن مخاوفهم وتقديم شكاواهم بأمان، ومعالجتها.

6 يحصلون على دعم مُنسّق ومتناغم.

7 يحصلون على دعم يخضع للتكييف والتحسين باستمرار بناءً على الآراء والتعليقات والدروس المستفادة.

8 يتفاعلون مع موظفين ومتطوعين يتصرفون باحترام ويتسمون بالكفاءة ويخضعون لإدارة جيدة.

9 يتوقعون إدارة الموارد على نحو أخلاقي ومسؤول.


الأشخاص المتضررون من الأزمات
1
يستطيعون ممارسة الحقوق والمشاركة في اتخاذ القرارات
2
يحصلون على دعم فعّال وفي الوقت المناسب
3
يصبحون أفضل استعدادًا وأكثر قدرة على الصمود
4
يتلقون دعمًا لا يضر بالناس أو البيئة
5
يستطيعون الإبلاغ عن المخاوف والشكاوى بأمان
6
يحصلون على دعم مُنسّق ومتناغم
7
يحصلون على الدعم بناءً على التعليقات والملاحظات
8
يتفاعلون مع موظفين يتصرفون باحترام ويتسمون بالكفاءة ويخضعون لإدارة جيدة
9
يتوقعون إدارة الموارد على نحو أخلاقي ومسؤول

الالتزامات التسعة للمعيار الإنساني الأساسي:

1 يستطيع الأشخاص والمجتمعات ممارسة حقوقهم والمشاركة في الإجراءات والقرارات التي تؤثّر عليهم.

المتطلبات:

1.1 ضمان دمج اعتبارات التنوع والإنصاف والشمول في عمل المنظمات مع الأفراد والمجتمعات، مع الاهتمام بالفئات الأكثر تهميشًا.

1.2 مشاركة المعلومات ذات الصلة في التوقيت المناسب وبانتظام مع الأشخاص والمجتمعات، بما في ذلك تلك المعلومات التي تخص حقوقهم لاسيّما التي تتعلق بالتزامات المنظمات ومسؤولياتها.

1.3 التواصل بلغات وتنسيقات يسهل الوصول إليها، وأن تكون مفهومة، ومحترمة، ومناسبة للسياق وللأشخاص والمجتمعات.

1.4 التأكد من أن مشاركة الأشخاص في القرارات والإجراءات مفيدة بالنسبة لهم وتتوافق مع طرقهم المفضلة للمشاركة.

1.5 أن تحظى الاتصالات التي تمثل الأشخاص والمجتمعات، بما في ذلك تلك الاتصالات المستخدمة في الدعوة وجمع الأموال، بموافقتهم المستنيرة، ويجب أن تتسم بالدقة والأخلاقية، وتُراعي احترام الأشخاص والمجتمعات، وتحافظ على كرامتهم.

1.6 تطبيق نهج تنظيمي متسق؛ لضمان شفافية تبادل المعلومات والتواصل والمشاركة الهادفة للأشخاص والمجتمعات في الإجراءات والقرارات التي تؤثّر عليهم.

2 يحصل الأشخاص والمجتمعات على دعم فعّال في الوقت المناسب وفقًا لاحتياجاتهم وأولوياتهم المحددة.

المتطلبات:

2.1 تخطيط وتنفيذ برامج تحترم المعارف والقدرات المحلية والإجراءات القائمة وتُبني عليها.

2.2 استخدام معايير عادلة ومحايدة وشفافة لتحديد البرامج والأشخاص أو المجموعات التي تدعمها المنظمات.

2.3 إجراء عمليات رصد للبرامج وتعديلها بانتظام؛ لضمان اتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب، وإمكانية الاطلاع عليها، وضمان تلبيتها للاحتياجات ذات الأولوية للأشخاص والمجتمعات.

2.4 تطبيق المعايير الفنية ذات الصلة والممارسات الجيدة المُعترف بها في عمل المنظمات مع الأشخاص والمجتمعات.

2.5 إحالة أي احتياجات ذات أولوية لم يتم تلبيتها إلى الأطراف المعنية ممن لديها الخبرة الفنية والقدرة على تلبيتها.

2.6 تطبيق نهج تنظيمي متسق يضمن استناد الدعم المُقدم إلى فهم جيد للسياق، والثقافة، والقدرات المتنوعة، ونقاط الضعف، والاحتياجات، والمخاطر التي يواجهها الأشخاص والمجتمعات، مع الاهتمام بالفئات الأكثر تهميشًا.

3 الأشخاص والمجتمعات المحلية أفضل استعدادًا وأكثر قدرة على الصمود في مواجهة الأزمات المحتملة.

المتطلبات:

3.1 دعم القيادات المجتمعية الرسمية وغير الرسمية والجهود التي تقودها محليًا لتعزيز قدرة الأشخاص والمجتمعات على الصمود.

3.2 دعم القدرات المحلية للتنبؤ بالأزمات أو الكوارث المحتملة والحد من تداعياتها.

3.3 تخطيط وتنفيذ برامج تسهم في إحداث آثار إيجابية طويلة الأجل على حياة الأشخاص، وسُبل معيشتهم، واقتصادهم المحلي، وبيئتهم.

3.4 دعم الملكية المحلية للموارد وصنع القرار منذ بداية العمل مع الأشخاص والمجتمعات.

3.5 تطبيق نهج تنظيمي متسق؛ لضمان تعزيز الدعم للإجراءات وصنع القرار بقيادة محلية.

4 يتلقى الأشخاص والمجتمعات دعمًا لا يسبب ضررًا لهم أو لبيئتهم.

المتطلبات:

4.1 تحديد الآثار السلبية المحتملة والفعلية للبرامج على الأشخاص والمجتمعات، ومنعها، وتخفيفها، ومعالجتها.

4.2 تحديد الآثار السلبية المحتملة والفعلية للبرامج على البيئة ومنعها، وتخفيفها، ومعالجتها.

4.3 ضمان إدارة البيانات والمعلومات على نحو آمن، وأخلاقي، وفعّال؛ للحدّ من المخاطر التي قد يتعرّض لها الأشخاص والمجتمعات، وذلك بما يتماشى مع الممارسات الجيدة المُعترف بها.

4.4 وضع نهج تنظيمي متسق يضمن أن تعمل المنظمات بطرقٍ تحمي وتصون سلامة الأشخاص والمجتمعات وأمنهم وحقوقهم وكرامتهم، وتمنع كافة أشكال الاستغلال والانتهاك، بما في ذلك الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي، من قبل الموظفين والمتطوعين، بما يتماشى مع الممارسات الجيدة المُعترف بها.

4.5 وضع نهج تنظيمي متسق للحد من الآثار البيئية السلبية للمنظمة وعملها، وذلك بما يتماشى مع الممارسات الجيدة المّعترف بها.

5 يستطيع الأشخاص والمجتمعات الإبلاغ عن مخاوفهم وتقديم شكاواهم بأمان، ومعالجتها.

المتطلبات:

5.1 تخطيط وتنفيذ طرق آمنة، يمكن الوصول إليها، ومناسبة لجميع المجموعات في المجتمع؛ لتقديم الآراء والتعليقات، والإبلاغ عن المخاوف، وتقديم الشكاوى، بما يتماشى مع الممارسات الجيدة المُعترف بها.

5.2 الرصد المنتظم للتأكد من أنّ الأشخاص والمجتمعات المحلية يفهمون الطرق التي من المتوقع أن يتصرّف بها الموظفون والمتطوعون؛ وذلك من أجل منع السلوكيات الضارة، بما في ذلك الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي.

5.3 الرصد المنتظم للتأكد من أن الأشخاص والمجتمعات والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة تفهم كيفية الإبلاغ عن المخاوف، وتقديم الشكاوى، وكيفية معالجتها.

5.4 إدارة الشكاوى والتحقيق فيها ومعالجتها و/أو إحالتها بشكل مناسب بما يتماشى مع الممارسات الجيدة المعترف بها.

5.5 تطبيق نُهج مناسبة تُركز على حق الضحايا/الناجين في التحقيق في الشكاوى والتقارير المتعلقة بأي سلوك سيئ ، وضرورة معالجتها، بما في ذلك الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي.

5.6 تطبيق نهج تنظيمي متسق؛ لضمان الترحيب بأي مخاوف وشكاوى والتصرّف بشأنها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة.

6 يحصل الأشخاص والمجتمعات على دعم مُنسّق ومتناغم.

المتطلبات:

6.1 ضمان تنسيق عمل المنظمات مع الإجراءات المحلية والمجتمعية وتلك التي تقوم بها الأطراف المعنية، ومُكمّلة لها.

6.2 دعم الشركاء لتطبيق التزامات الجودة والمساءلة تجاه الأشخاص والمجتمعات في جميع مراحل العمل.

6.3 تقييم جودة وفعالية العلاقة بين الشركاء بانتظام، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

6.4 تطبيق نهج تنظيمي متسق لضمان استناد التعاون والشراكات إلى الالتزام باتخاذ القرارات العادلة، وتقاسم الموارد، واحترام طبيعة وأدوار ومسؤوليات كل شريك.

7 يحصل الأشخاص والمجتمعات على دعمٍ يخضع للتكييف والتحسين باستمرار؛ بناءً على الآراء والتعليقات والدروس المستفادة.

المتطلبات:

7.1 الاستماع بانتظام إلى الآراء والتعليقات والمدخلات الواردة من الأشخاص والمجتمعات بشأن المنظمات وعملها، والاستجابة لها.

7.2 جمع بيانات مُصنّفة من أجل اتخاذ قرارات تأخذ في الاعتبار تنوع الأشخاص والمجتمعات، وتقلل من الأشياء التي تُطلب منهم.

7.3 استخدام البيانات الواردة من عمليات الرصد، والآراء، والتعليقات، والشكاوى، والدروس المستفادة في توجيه عملية صُنع القرار، وتحسين البرامج، وطرق عمل المنظمات.

7.4 مشاركة التحليلات ونواتج التعلُّم المستقاة من الآراء والتعليقات، وعمليات الرصد، وأي تغييرات ذات صلة مع الأشخاص والمجتمعات التي تدعمها المنظمات، ومع الأطراف المعنية.

7.5 تطبيق نهج تنظيمي متسق يضمن التعلُّم المستمر وتحسين الإجراءات وطرق العمل؛ للوفاء بالالتزامات المتعلقة بالجودة والمساءلة بشكل أفضل.

8 يتفاعل الأشخاص والمجتمعات مع موظفين ومتطوعين يتصرفون باحترام ويتمتعون بالكفاءة ويخضعون لإدارة جيدة.

المتطلبات:

8.1 سعي القيادات والموظفين والمتطوعين إلى تعزيز وإظهار ثقافة تنظيمية تستند إلى الجودة والمساءلة.

8.2 توفير بيئة عمل آمنة وشاملة، واتخاذ تدابير لحماية سلامة جميع الموظفين والمتطوعين، وصون أمنهم، ورفاههم، وكرامتهم.

8.3 التأكد من أن جميع الموظفين والمتطوعين يتمتعون بالدعم والمهارات والكفاءات اللازمة لأداء أدوارهم ومسؤولياتهم بفعالية وعلى نحو مسؤول.

8.4 التأكد من أن جميع الموظفين والمتطوعين يفهمون ويلتزمون بمدونة قواعد السلوك، التي تحظر، على الأقل، أي شكل من أشكال الاستغلال، أو الإساءة، أو المضايقة، أو التمييز ضد الأشخاص، أو أي إساءة استخدام للموارد.

8.5 ضمان وجود طرق آمنة وسرية ويمكن الوصول إليها لجميع الموظفين والمتطوعين للتعبير؛ عن المخاوف، والإبلاغ عن السلوك السيئ، مع توفير الحماية المناسبة للذين يعبرون عن مخاوفهم، أو يبلغون عن السلوك السيئ.

8.6 اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب؛ لمعالجة السلوك السيئ الذي قد يصدر عن أي موظف أو متطوع، وفقًا للممارسات الجيدة المعترف بها.

8.7 تطبيق نهج تنظيمي متسق لضمان إدارة الموارد البشرية بفعالية وبطريقة عادلة وغير تمييزية وشفافة، بما يتسق مع الممارسات الجيدة المعترف بها.

9 يتوقعون إدارة الموارد على نحو أخلاقي ومسؤول.

المتطلبات:

9.1 ضمان توافر القدرات والموارد الكافية للوفاء بالتزامات المنظمات.

9.2 إدارة الموارد المالية على نحو مسؤول بما يتفق مع الممارسات الجيدة المعترف بها.

9.3 التأكد من أن جمع الأموال وتعبئة الموارد وتخصيص الأموال يتم على نحو أخلاقي ولا يُعرّض التزامات المنظمة وقيمها للخطر.

9.4 إدارة واستخدام الموارد، لتحقيق الغرض المقصود منها، وتقليل النفايات وتأثيرها على البيئة.

9.5 تحديد المخاطر والحيلولة دون وقوعها وإدارتها على جميع مستويات المنظمات، بما في ذلك الفساد، والاحتيال، وإساءة استخدام الموارد، وتضارب المصالح، واتخاذ الإجراءات المناسبة حال حدوثها.

9.6 تطبيق نهج تنظيمي متسق لضمان إدارة الموارد على نحو كفء وفعّال وأخلاقي.

الادعاءات المتعلقة باستخدام المعيار الإنساني الأساسي:

نُشجّع أي فرد أو منظمة تساعد الأشخاص والمجتمعات في حالات الأزمات والضعف على تبني المعيار الإنساني الأساسي واستخدامه، ويحق لهم أن يقولوا: «نحن نسعى إلى تطبيق المعيار الإنساني الأساسي». ومع ذلك، لا يجوز لأي فرد أو منظمة تقديم ادعاءات أخرى تتعلق بالتوافق أو الامتثال لهذا المعيار إلا بما يتسق مع عملية تحقق موضوعية مُعترف بها.

المسرد

أبرز المصطلحات المستخدمة في المعيار الإنساني الأساسي:

المساءلة: هي عملية استخدام السلطة بمسؤولية، على أن يُؤخذ في الحُسبان مراعاة مختلف أصحاب المصلحة، وفي المقام الأول الأطراف التي تتأثّر من ممارسة هذه السلطة، وأن يخضع استخدامها للمساءلة من قبل أصحاب المصلحة. فالمساءلة تعني وضع الأشخاص والمجتمعات في قلب القرارات المتعلقة بالقضايا التي تؤثّر عليهم، كما هو موضح في الالتزامات التسعة للمعيار الإنساني الأساسي.

التنوع: يشمل وجود اختلافات بين الأشخاص من حيث هوياتهم، أو خلفياتهم، أو خبراتهم وتجاربهم، أو وجهات نظرهم، أو سماتهم. ويمكن أن تشمل هذه الاختلافات، على سبيل المثال لا الحصر، عوامل مثل: العرقية، أو الإثنية، أو الجنس، أو العمر، أو التوجه الجنسي، أو الحالة الاجتماعية، أو الاقتصادية، أو القدرات/الإعاقات، أو المعتقدات الدينية، أو الخلفيات الثقافية.

الضمان: يعني أن هناك درجة ما من المراجعة الداخلية، والإشراف، والرقابة من قبل المنظمة؛ للتأكد من الوفاء بالتزاماتها.

الإنصاف: حالة يُعامل فيها الأفراد أو الجماعات على نحو عادل وفقًا لاحتياجاتهم المحددة.

نهج تنظيمي متسق وراسخ: هو عبارة عن طريقة مُنظمة ومنهجية تتبناها المنظمة لتحقيق الأهداف، وتتألف من أنظمة محددة جيدًا، وتلتزم بها باستمرار في جميع نواحي عملها بناءً على أفضل الممارسات، وهي مصممة بشكل خاص، لتلبية احتياجاتها.

الإدماج: هو جهد مدروس واستباقي؛ لتوفير بيئات عمل وممارسات تحترم وتقدر وتدعم المشاركة الكاملة للأفراد ذوي الخلفيات المتنوعة والهويات المختلفة.

الفئات الأكثر تهميشًا: هي أي فرد في أي سياق يكون عُرّضة للتمييز أو المعاناة منه، بسبب هويته، أو خلفيته، أو تجاربه، أو خبراته، أو وجهات نظره، أو سماته.

المنظمة: هي كيان، أو فرد لديه الموارد والالتزام بتطبيق المعيار الإنساني الأساسي. ويشمل، على سبيل المثال لا الحصر، أي هيكل مجتمعي، أو منظمة مجتمع مدني، أو منظمة خيرية، أو غير ربحية، أو شركة قطاع خاص، أو سلطة عامة، أو منظمات دولية، أو اتحادات، أو هيئات أخرى، تعمل على المستوى المحلي أو الوطني أو الدولي.

المشاركة: يُقصد بها العمليات والأنشطة التي تتيح للناس والمجتمعات لعب دور نشط في جميع عمليات صنع القرار التي تؤثّر عليهم. وتشملٍ المشاركة الهادفة لجميع الفئات، بما في ذلك الفئات الأكثر ضعفًا وتهميشًا، ويتم تنظيمها وفقًا لاحتياجات الأشخاص وتفضيلاتهم الخاصة. كما أن المشاركة طوعية.

الأشخاص والمجتمعات في حالات الأزمات والضعف: تعني مجموع النساء والرجال والفتيات والفتيان ذوي الاحتياجات، ونقاط الضعف والقدرات المختلفة، المتأثرين بالكوارث، أو النزاعات، أو الفقر، أو الأزمات، أو غيرها من التحديات.

العملية: هي الإجراءات والأدوات والموارد اللازمة؛ لإنجاز مهمة أو هدف محدد بطريقة متسقة وفعّالة. وقد تكون هذه رسمية إلى حد ما، اعتمادًا على السياق وعوامل مثل حجم المنظمة وقدراتها.

الجودة: هي مجموعة من المعايير التي تضمن أنّ الدعم المقدم للأشخاص والمجتمعات يلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، الضمنية أو المعلنة، ويحترم كرامتهم.

القدرة على الصمود: تعني قدرة أي فرد أو مجتمع، مُعرَّض للأخطار على مقاومة آثار الأخطار واستيعابها والتكيّف معها والتعافي منها في الوقت المناسب وبطريقة فعّالة.

الموارد: هي ما تحتاجه المنظمة لتحقيق مهمتها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الموارد الطبيعية، والبشرية، والمالية، ورأس المال، والتكنولوجية، والمعلوماتية.

الحقوق: تعني حق الأشخاص في الحياة بكرامة، وحقهم في تلقي الدعم والمساعدة، وحقهم في الحماية والأمن، على النحو المُبيّن في الميثاق الإنساني.

الموظفون والمتطوعون: هم الممثلون المخولون من قبل منظمة ما، بما في ذلك من يشغلون مناصب إدارية وقيادية، سواءً كانوا موظفين أو استشاريين، وسواءً كانوا يعملون بصفة دائمة أو لفترات قصيرة.

الدعم: هو أي عمل أو نشاط تقوم به منظمة ما أو تشارك فيه مع الأفراد والمجتمعات؛ لتحقيق أهداف، أو تلبية احتياجات، أو التغلب على تحديات.

Core Humanitarian Standard

يحدد المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة تسعة التزامات؛ لضمان دعم المنظمات للأشخاص والمجتمعات المتضررة من الأزمات والضعف على نحو يحترم حقوقهم وكرامتهم، ويعزّز دورهم الأساسي في إيجاد حلولٍ للأزمات التي يواجهونها.

ISBN: 978-2-940732-07-4

chs@chsalliance.org
www.corehumanitarianstandard.org